



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 116 ocen

Windykacja należności - jak prowadzić skuteczne negocjacje z dłużnikiem? Warsztaty praktyczne. Jak odzyskać swoją należność i dalej efektywnie współpracować? Certyfikowane szkolenie

Numer usługi 2025/10/04/8282/3056988

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 12:00 h

📅 22.06.2026 do 23.06.2026

1 709,70 PLN brutto
1 390,00 PLN netto
142,48 PLN brutto/h
115,83 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Finanse i bankowość / Windykacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób, które są zaangażowane w rozmowy i negocjacje windykacyjne oraz dla osób odpowiedzialnych za kontakty biznesowe z partnerami handlowymi.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	21-06-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu wsparcie uczestników w świadomym prowadzeniu negocjacji z dłużnikami, gdzie uwzględniona jest specyfika mechanizmów handlowych i negocjacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definiuje pojęcia z zakresu windykacji należności handlowych 	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <p>Poprawnie wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z windykacją (np. windykacja miękka i twarda, przedawnienie, cesja wierzytelności). Podaje przykłady działań windykacyjnych i ich zastosowania w praktyce. Rozróżnia pojęcia związane z należnościami handlowymi i ich regulacją prawną</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Umiejętności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - weryfikuje należności i analizuje ich bieżące poziomy, - ocenia ryzyko obejmując kluczowych klientów i kontakt z kontrahentami - planuje dopasowywanie warunków spłaty należności - omawia współpracę z prawnikami/komornikami/firmami windykacyjnymi w zakresie windykacji należności - monitoruje należności i raportowanie zmian do przełożonego 	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identyfikuje i klasyfikuje należności na podstawie dokumentacji księgowej. -Dokonuje analizy należności według terminów płatności i wartości. -Identyfikuje czynniki ryzyka dotyczące nieterminowych płatności. -Opracowuje propozycje harmonogramów spłaty należności. -Wyjaśnia procedury prawne związane z windykacją należności. 	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu. 	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia - reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych 	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- podczas szkolenia zaplanowane są przerwy, które wliczają się w czas trwania usługi
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 09:40 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:40 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

1. Proces negocjacji windykacyjnych, etapy

o Drabina windykacyjna

o Mechanizmy powstawania gier dłużników – psychologia dłużnika

Godz. 11:00 - 13:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

2. Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem

o O co należy zadbać przed przystąpieniem do windykacji

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

3. Komunikacja z dłużnikiem telefonicznie, mailowo, listownie, osobiście

o Zasady kontaktowania się z dłużnikami

o Rozmowa telefoniczna

o Diagnoza odpowiedzialności

Godz. 14:00 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

4. Diagnoza gier i wymówek

o Podstawowe gry dłużników: „na czas”, „na biedę”, „na krwiopijcę”, „na reklamacje”

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

5. Skuteczne kontr taktyki

o Wykorzystanie analizy transakcyjnej do radzenia sobie z grami dłużników

Godz. 11:00 - 13:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

6. Stosowanie presji i sankcji

o Możliwości stosowania presji

o Rodzaje sankcji i zasady stosowania

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

7. Asertywność w windykacjach

o Radzenie sobie z emocjami

o Stawianie granic

o Zdarta płyta

8. Zawieranie skutecznej ugody

Godz. 14:00 - 15:10 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

9. Egzekwowanie ustaleń

10. Postawy manipulacyjne w stresie wg. V. Satir

Godz. 15:10 – 15:20 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 15:20 - 15:30 – szkolenie

Szkolenie prowadzone jest metoda warsztatową z zastosowaniem:

- symulacji

- ćwiczeń indywidualnych i zespołowych

- mini wykładów i prezentacji

- wspólnych dyskusji, refleksji i podsumowań

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	22-06-2026	09:30	09:40	00:10
2 z 17 1. Proces negocjacji windykacyjnych, etapy	Zygmunt Dolata	22-06-2026	09:40	11:00	01:20
3 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	22-06-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 17 2. Przygotowanie do rozmowy z dłużnikiem	Zygmunt Dolata	22-06-2026	11:15	12:40	01:25

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	22-06-2026	12:40	13:00	00:20
6 z 17 3. Komunikacja z dłużnikiem telefonicznie, mailowo, listownie, osobiście	Zygmunt Dolata	22-06-2026	13:00	14:00	01:00
7 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	22-06-2026	14:00	14:15	00:15
8 z 17 4. Diagnoza gier i wymówek	Zygmunt Dolata	22-06-2026	14:15	15:30	01:15
9 z 17 5. Skuteczne kontr taktyki	Zygmunt Dolata	23-06-2026	09:30	11:00	01:30
10 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	23-06-2026	11:00	11:15	00:15
11 z 17 6. Stosowanie presji i sankcji o Możliwości stosowania presji o Rodzaje sankcji i zasady stosowania	Zygmunt Dolata	23-06-2026	11:15	12:40	01:25
12 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	23-06-2026	12:40	13:00	00:20
13 z 17 7. Asertywność w windykacjach 8. Zawieranie skutecznej umowy	Zygmunt Dolata	23-06-2026	13:00	14:00	01:00
14 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	23-06-2026	14:00	14:15	00:15
15 z 17 9. Egzekwowanie ustaleń 10. Postawy manipulacyjne w stresie wg. V. Satir	Zygmunt Dolata	23-06-2026	14:15	15:10	00:55
16 z 17 POST TEST walidacja usługi	-	23-06-2026	15:10	15:20	00:10

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Zygmunt Dolata	23-06-2026	15:20	15:30	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 709,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 390,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	142,48 PLN
Koszt osobogodziny netto	115,83 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie z podatku VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity DzU. 2025 poz. 832).

- **Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.**
- **Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest do posiadania i używania sprawnej kamerki internetowej.**

Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska



E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060